

Conditions générales - service BelgacomTV de Belgacom

1. Définitions

Dans le cadre du Contrat, les termes ci-dessous ont la signification suivante:

Service: service décrit à l'article 3, dénommé « Belgacom TV » et qui consiste à offrir au Client un service de télévision numérique (bouquets numériques de base et complémentaires) ainsi que des Services Numériques interactifs via le réseau de Belgacom.

Contenu: tout contenu audio, visuel ou audiovisuel, notamment les programmes de télévision repris dans des offres de base ou offres complémentaires, le Guide Electronique des Programmes , les œuvres figurant dans le catalogue « A la demande », les programmes relevant du bouquet Foot, du contenu interactif lié ou non aux programmes de télévision, des applications web ou tout autre contenu accessible via l'Internet, accessible sur le terminal de réception (télévision ou ordinateur, etc.) du Client via le Service.

Contrat: les présentes Conditions Générales ainsi que l'offre de Belgacom pour le Service valable le jour de la commande du Client (ci-après « l'Offre »).

Décodeur: solution technique, notamment tout équipement, y inclus ses accessoires éventuels (câbles, télécommande, clavier etc), nécessaire au fonctionnement du Service et mis à la disposition du Client par Belgacom.

Interface BelgacomTV : écran consacré au Service et accessible sur le terminal de réception du Client.

Guide Electronique de Programmes: guide électronique des programmes via l'interface BelgacomTV, permettant aux Clients de consulter les informations de programmation relatives aux services de télévision et radio disponibles dans l'Offre de Télédistribution Numérique.

Pay per view: possibilité laissée au Client de regarder, en temps réel, une émission en payant juste celle-ci.

Client : la personne physique ou morale avec laquelle le présent contrat est conclu.

Service « A la demande » ou Video on Demand (ou VoD): service permettant au Client de pouvoir commander et visionner un programme audiovisuel proposé dans un catalogue sur simple demande. Cet accès peut se faire 1)soit en dehors de toute formule d'abonnement sur base de la transaction, 2) soit dans le cadre d'une formule d'abonnement.

Offre de Télédistribution numérique: Offre commerciale de Belgacom composée des services de télévision et radio numérique Ces services de télévision peuvent faire partie d'une « offre de base » ou d'une « offre complémentaire »;

Offre Foot: offre commerciale de Belgacom proposant aux Clients un accès à des matchs de football. Cet accès peut se faire soit en Pay per View pour des matchs précis, soit dans le cadre des formules d'abonnement.

Services Interactifs: accès à un environnement interactif, tels que le pause live tv, « à la demande », services interactifs, Guide Electronique de Programmes et certaines applications type web, adaptées à l'interface BelgacomTV.

2. Documents contractuels

Les conditions de fourniture du Service figurent dans les présentes conditions générales, dans l'Offre (offre de Belgacom communiquée au Client et en vigueur au moment de la conclusion du Contrat) et le bon de commande éventuels. L'Offre et l'éventuel bon de commande font partie intégrante du Contrat. En cas de contradiction entre les différents documents, les Conditions Générales prévalent sur tout autre document faisant partie du Contrat à moins que ce document prévoie de façon claire et expresse qu'il prévaut sur les Conditions Générales..

3. Description du Service

3.1. Description Générale : Le Service consiste en la mise sur le marché d'une offre commerciale composée de la distribution de Contenu audiovisuel

et en la mise à disposition de Services Interactifs sur le moniteur de réception du Client.

Le Service est constitué par différentes Offres (par ex.: l'Offre de Télédistribution Numérique – composée elle-même de l'Offre de Base et des Offres Complémentaires- , l'Offre « A la Demande ») et Services interactifs dont la composition exacte et les formules d'abonnement y afférentes sont décrites dans l'Offre faite au Client. Dès l'activation du Service et l'installation du Décodeur conformément à l'article 5 ci-après, le Client a accès à un certain Contenu, notamment l'Offre de Base et, le cas échant, une ou plusieurs Offres Complémentaires, le Guide Electronique des Programmes, certains Services Interactifs, le catalogue de vidéo à la demande. Il peut commander des Offres Complémentaires ou autres Services Interactifs, via 1) le call center, 2) les points de vente de Belgacom, 3)via Internet notamment www.belgacomtv.be ou 4) lorsque disponible, via l'Interface BelgacomTV. L'accès aux Offres et Services Interactifs commandés se fait dans les meilleurs délais.

En cas de commande à distance des Offres et Services, par exemple via Internet ou via l'Interface Belgacom TV, le Client ne dispose pas de droit de renonciation pour les Offres et Services dont l'exécution a déjà commencé, avec l'accord du Client, dans les 14 jours calendriers.

Le Service comprend un dispositif technique qui permet au Client de subordonner l'accès à certains Contenus de son choix à l'utilisation de codes d'accès spécifiques ou identifiants (ci-après code PIN). Ce système permet, par exemple, d'empêcher qu'un utilisateur mineur puisse visionner un programme qui pourrait lui être préjudiciable ou bien de commander des biens et services en ligne. Par défaut, les codes de contrôle parental sont activés, le Client devra désactiver ces codes de contrôle pour pouvoir accéder Le Client peut modifier ses Codes d'accès personnels. Le Client assume l'entière responsabilité quant à l'utilisation de ses identifiants et leur communication à d'autres utilisateurs. Toute utilisation qui est faite du Service après l'introduction du Code PIN du Client est réputée avoir été faite par le Client ou avec l'autorisation du Client.

Belgacom tient à la disposition du Client un helpdesk aux heures et numéros de téléphone indiqués dans l'Offre.

3.2. Offre de base :

L'Offre de Base mise à la disposition du Client jusqu'au Décodeur (le Client étant responsable de son équipement de réception) est composée comme suit :

3.2.1. Offre de Base : Il existe plusieurs Offres de Base, chacune comportant plus ou moins de services de télévisions et de radio (nationaux et internationaux). Cette Offre est le premier niveau de services offert au Client.

Belgacom peut donner temporairement l'accès gratuit à cette Offre aux nouveaux Clients et ce, à titre promotionnel. L'accès à cette Offre est soumis aux présentes conditions générales.

3.2.2. Guide Electronique de Programmes : Application à disposition des Clients permettant de consulter les données de programmations des services de télévision et de radio disponible sur le Service, ainsi que, le cas échéant, de programmer des enregistrements à la demande du Client. Les données reprises dans ce Guide Electronique de Programmes sont fournies par les services de télévision et de radio pour lesquelles Belgacom n'a aucune responsabilité en cas d'erreur ou d'omission.

3.2.3. Accès au catalogue de Video à la demande : l'abonnement à l'Offre de Base donne également au Client l'accès au catalogue de Video à la demande. Ce catalogue est composé de différentes catégories : soit des programmes liés directement avec l'un ou l'autre service de télévision disponible sur le Service, soit des programmes audiovisuels indépendants. Le Client peut, au moment de son choix, commander et louer chaque élément du catalogue moyennant le paiement soit d'un abonnement soit d'une redevance forfaitaire à l'unité, soit gratuitement pour certains programmes. Les programmes ainsi loués seront à la disposition du Client pour une durée de minimum 24 heures et le paiement de la location sera comptabilisé conformément à l'article 11. Le prix par transaction sera affiché sur l'interface du Service préalablement à la commande et est porté en compte sur la première facture suivant la commande. Le Contenu est livré au Client directement après la commande, ce dernier ne pourra donc pas y renoncer.
Le Client ne pourra pas copier ou reproduire quelconque élément de ce catalogue.
Belgacom peut donner temporairement l'accès gratuit à certains programmes aux nouveaux Clients et ce, à titre promotionnel. L'accès à ces programmes est soumis aux présentes conditions générales.

3.2.4. Accès aux applications interactives liées à des programmes de service de télévision: Belgacom, peut, en collaboration avec certains services de télévision, proposer aux Clients de participer, de façon interactive, à certains programmes via la télécommande du Service (tels qu'un vote, un concours, jeux interactif, etc). Des coûts peuvent être portés en compte par participation et seront facturés via la facturation du Service. L'utilisation de ces applications interactives sera payante par transaction ou par programme. Le prix de la transaction est affiché sur l'écran du Client préalablement à la transaction et est porté en compte sur la première facture suivant la commande. La livraison du service est réalisée immédiatement après la commande, le Client ne pourra donc pas y renoncer.

3.2.3. Accès au service de commande via le Service : Belgacom offre par ailleurs la possibilité aux Clients de pouvoir souscrire directement via le Service à certaines Offres Complémentaires ou

applications supplémentaires. Les abonnements à ces Offres ou services seront portés en compte au moyen de la facturation du Service.

3.2.4. Accès à certaines applications internet interactives : Ce service offre la possibilité aux Clients de pouvoir visiter des sites d'informations dans lesquels des partenaires de Belgacom peuvent présenter leurs produits et/ou services. Les informations présentées dans ces applications ne relèvent pas de la responsabilité de Belgacom. Belgacom ne peut donc être responsable du contenu de ces informations, ni des offres des tiers, ou du suivi ou service après vente des commandes que le Client aurait passées.

En ce qui concerne les Applications internet Interactives, le Client reconnaît et accepte que les applications puissent être soumises à des conditions supplémentaires, par ex. des conditions relatives à l'accès à l'Internet ou à des applications de communication comme l'email. Pour pouvoir accéder à des telles applications, le Client devra accepter les conditions supplémentaires applicables qui lui seront communiquées par le moyen que Belgacom juge approprié.

3.2.5. Accès aux fonctions d'enregistrement, de pause, de retour ou avancée sur le programme et ce, pour les Clients abonnés à partir du 01/02/2010. Ce service permet au Client de pouvoir enregistrer des programmes de manière automatisée ou non sur le disque dur de son Décodeur ou, le cas échéant, sur le réseau de Belgacom et de les visionner à sa demande dans le cadre du cercle privé de la famille. A la demande de l'ayant droit sur les programmes, la fonction d'enregistrement peut être désactivée rendant dès lors impossible tout enregistrement dudit programme. De même, a accès à une fonction qui lui permet d'interrompre le visionnage d'un programme, revenir en arrière et avancer.

<u>3.3. Offres Complémentaires :</u>

3.3.1. A côté des Offres de Base, le Client peut également souscrire à un abonnement à une ou plusieurs Offres Complémentaires disponibles pour les Clients ayant déjà souscrit à une Offre de Base. Ces Offres Complémentaires payantes sont composées de services de télévision relevant d'une même thématique (exemple le sport, la musique, la culture, le cinéma, les enfants, la nature, etc).

Belgacom peut donner temporairement l'accès gratuit à des Offres complémentaires aux nouveaux Clients et ce, à titre promotionnel. L'accès gratuit auxdites Offres est soumis aux présentes conditions générales.

Belgacom s'engage à mettre à la disposition du Client toute Offre Complémentaire à laquelle il aura souscrit jusqu'à son Décodeur, le Client étant responsable de son équipement de réception.

3.3.2. En ce qui concerne l'Offre Complémentaire Foot, le Client peut souscrire à un abonnement spécifique relatif au foot (My Club, All Foot, Pay Per View, Multilive)., le Client reconnaît que Belgacom ne peut être responsable d'une annulation ou d'un report d'un match. Dans l'hypothèse où le match annulé ou reporté a été commandé par le
Client en Pay per View, Belgacom rembourse au Client cette commande. Dans le cas où le match annulé est commandé par le Client dans le cadre d'une formule d'abonnement (càd, autrement qu'en Pay per View), le Client n'est pas remboursé, vu qu'en principe, le match est reprogrammé par les organisateurs.

3.3.3. Le cas échéant pour les Clients antérieurs au 01/02/2010, le Client peut également souscrire un abonnement au service d'enregistrement et d'arrêt sur image. Ce service permet au Client de pouvoir enregistrer des programmes de manière automatisée ou non sur le disque dur de son Décodeur ou, le cas échéant, sur le réseau de Belgacom et de les visionner à sa demande dans le cadre du cercle privé de la famille. A la demande de l'ayant droit sur les programmes, la fonction d'enregistrement peut être désactivée rendant dès lors impossible tout enregistrement dudit programme. De même, a accès à une fonction qui lui permet d'interrompre le visionnage d'un programme, revenir en arrière et avancer.

4. Souscription au Service

4.1. La souscription au Service et l'utilisation de celui-ci sont valables pour une seule ligne à la fois du Client et supposent que :
- le Client dispose d'un moniteur de réception compatible (télévision, ordinateur, etc) et équipé pour le cas d'une télévision d'une prise SCART et d'un modem compatible avec le Service;
- le Client dispose, le cas échéant auprès de Belgacom, d'une ligne téléphonique (Classic line) ou d'un accès Internet large bande, d'une capacité suffisante en ordre de paiement et indiqués dans l'Offre comme compatibles avec le Service;
- sur la ligne concernée ne sont pas fournis des services de type large bande par un autre opérateur;
- la ligne concernée se situe dans la zone géographique couverte par le Service et est qualifiée par Belgacom tant au moment de la souscription qu'au moment de l'activation du Décodeur comme pouvant supporter le Service.

Le client peut raccorder plusieurs terminaux de réception au Service, sous réserve de la capacité technique (vérifier la disponibilité auprès de Belgacom), avec un maximum de 3 terminaux de réception dont un maximum de 2 télévisions en fonction de la bande passante disponible sur sa ligne. Chaque terminal de réception doit être raccordé à un Décodeur.

Belgacom tient à la disposition du Client des informations complémentaires sur les spécifications techniques relatives à la compatibilité de l'équipement du Client avec le Service. Pour le surplus, le Client est seul responsable de la compatibilité de son propre équipement avec le Service.

Le Client reconnait et accepte que Belgacom peut, sans avertissement supplémentaire et afin d'assurer la qualité et le support du Service, se connecter à distance et, le cas échéant, redémarrer et gérer l'équipement du Client relatif au Service et situé entre le point de terminaison du réseau de Belgacom et le Décodeur. Dans ce cadre, le Client appliquera les directives communiquées par Belgacom.

4.2. La souscription au Service implique l'installation et l'activation du Décodeur chez le Client. Lorsqu'il est possible de commander plusieurs Décodeurs, le Client règle pour chaque Décodeur commandé les frais de livraison, installation, location ou vente y relatifs. Les Offres Complémentaires peuvent être commandées séparément, à n'importe quel moment pendant le Contrat, conformément aux dispositions de ce dernier.

4.3. Déménagement : le Client qui déménage dans une zone où le Service est disponible peut emporter son Décodeur à sa nouvelle adresse et conserver ses réglages personnels. Dans ce cas, un nouveau rendez-vous devra être pris avec Belgacom pour installer le Décodeur et activer le Service existant à la nouvelle adresse. Une indemnité peut être portée en compte du Client pour la ré-activation du Service.

4.4. Le Service implique l'utilisation d'un Décodeur et, dans certains cas, d'équipement technique supplémentaire qui est mis, dans ce but, à la disposition du Client par Belgacom. Les conditions d'utilisation du Décodeur et de cet équipement technique sont décrites à l'article 8.

5. Installation et activation du Décodeur

5.1. Belgacom met le Décodeur à la disposition du Client, dans les limites des stocks disponibles et conformément à l'article 8. Suivant l'Offre, l'installation peut se faire par le Client lui-même ou bien par Belgacom. Le Client s'engage à n'installer le Décodeur que sur la ligne convenue et suivant les instructions d'utilisation communiquées.
Une fois le Décodeur installé, le Client doit l'activer en introduisant les identifiants qui lui sont demandés.

5.2. Dans l'hypothèse où les parties conviennent que l'installation sera effectuée par Belgacom, elles fixent un rendez-vous de commun accord. Belgacom n'est pas responsable des dommages occasionnés inévitablement à un bien lorsqu'elle exécute un travail nécessaire à l'installation ou à la désinstallation du Décodeur.

5.3. Sauf autre délai convenu avec le Client, Belgacom s'engage à mettre tout en oeuvre pour activer le Service dans un délai maximum de 5 jours ouvrables pour une installation du Décodeur effectuée par le Client et de 15 jours ouvrables pour une installation effectuée par Belgacom.

Si ce délai ne peut être respecté, Belgacom s'engage à informer le Client des motifs du retard et du nouveau délai pour satisfaire à sa demande.

6. Garanties relatives au Service

6.1. Belgacom s'engage à mettre en œuvre son expertise pour assurer au Client un Service ininterrompu de la meilleure qualité possible. En cas de problème, le Client est tenu d'en informer Belgacom le plus rapidement possible. Dans ce cas, Belgacom fera tous les efforts raisonnables qui sont en son pouvoir pour résoudre le problème survenu.

6.2. Belgacom peut interrompre le Service pour procéder à l'entretien, la réparation, la modification et l'extension du réseau. Si un manque de sécurité est constaté au niveau du Décodeur, Belgacom est également en droit d'interrompre le Service jusqu'à ce que la sécurité soit rétablie. Belgacom s'engage à limiter la durée de telles interruptions au temps strictement nécessaire. Dans la mesure du possible, sauf en cas d'urgence et pour autant que cela soit raisonnablement faisable, le Client sera averti au préalable de l'exécution de travaux susceptible d'exercer une influence sur la réception du Service. Si la réception d'un grand nombre de Clients est interrompue, Belgacom se réserve le droit de le notifier via une notification publique générale sur l'Interface BelgacomTV ou de toute autre manière que Belgacom jugera opportune.

7. Modification du Service

Le Service est de nature évolutive. Belgacom se réserve le droit de modifier à tout moment non seulement les caractéristiques techniques du Service mais aussi les Offres et leur composition, notamment le nombre ou la nature des services de télévision et radio distribuées ou la composition du catalogue A la Demande et ce, pour des raisons de politique commerciale, juridique, économique ou technique. Belgacom s'efforcera de garder une Offre plus ou moins équivalente. Belgacom informe le Client de telles modifications dès que possible, de la façon que Belgacom juge appropriée. Aucune indemnité n'est due au Client du fait de ces modifications.

8. Décodeur
8.1. Option location

8.1.1. Dans l'hypothèse où l'Offre prévoit une option location pour le Décodeur et que le Client choisit cette option, Belgacom ou ses distributeurs agréés mettent le Décodeur à la disposition du Client, dans les limites des stocks disponibles, sous forme de location.

Ce droit d'utilisation est strictement personnel et le Décodeur reste la propriété de Belgacom et de ses fournisseurs. Il ne peut être vendu, sous-loué, transformé, donné en gage ou en garantie ou prêté sous une quelconque forme à des tiers par le Client, qui ne peut en disposer d'aucune façon.

8.1.2. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation du Décodeur en bon père de

famille. Il est responsable de toute détérioration, perte, vol ou destruction du Décodeur, quelque soit la cause du dommage, sauf si cette détérioration, perte, vol ou destruction est dû à Belgacom. Belgacom recommande au Client d'assurer le Décodeur auprès de sa compagnie d'assurance (dans le cadre de sa police multirisques habitation).

8.1.3. En cas de perte ou de vol du Décodeur, le Client doit en informer Belgacom le plus rapidement possible, en incluant, le cas échéant, une copie de la déclaration de vol déposée auprès des autorités compétentes. Le Client doit rembourser à Belgacom la somme forfaitaire de 149 eur.

8.1.4. Belgacom est seule autorisée à modifier le Décodeur ainsi qu'à procéder à l'entretien, au remplacement et aux réparations éventuelles. En cas de non fonctionnement ou de fonctionnement défectueux du Décodeur, le Client s'engage à en informer immédiatement Belgacom et à rapporter le Décodeur dans un point de location agréé. Belgacom met tout en œuvre pour que, dans les limites des stocks disponibles, le remplacement soit effectué dans les meilleurs délais. Belgacom détermine seule quels sont les moyens techniques appropriés et la responsabilité de Belgacom se limite à ce remplacement. En cas de panne non imputable au Client ou d'intervention technique à distance sur le Décodeur, le Décodeur est réparé ou échangé gratuitement pendant la durée du Contrat, pour autant que le compte du Client ne présente pas d'impayés ou d'autres irrégularités. Belgacom n'est, en aucun cas, responsable pour la perte des données personnelles du Client stockées dans le Décodeur.

8.1.5. Le Client est tenu de restituer le Décodeur, auprès d'un point de location agréé, dans son état initial, mis à part l'usure normale et ce, au plus tard dans les trois jours ouvrables qui suivent la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Si la restitution n'intervient pas dans ce délai, un montant de 149€ est facturé au Client. Le Client est tenu de dédommager Belgacom pour toute dégradation ou défectuosité du Décodeur qui ne résulte pas de l'usage normal.

8.2. Option achat

8.2.1. Dans l'hypothèse où l'Offre prévoit une option achat pour le Décodeur et que le Client choisit cette option, Belgacom ou ses distributeurs agréés mettent le Décodeur à la disposition du Client, dans les limites des stocks disponibles, sous forme de vente. Le Client devient propriétaire du Décodeur mais sa souscription au Service demeure strictement personnelle.

8.2.2. La livraison du Décodeur est censée accomplie au moment celui-ci est retiré par le Client ou arrive à l'adresse de livraison. Les frais de livraison sont à charge du Client.

En cas de livraison par Belgacom, le Client ou la personne désignée par ce dernier devra, dès réception du Décodeur, s'assurer de sa conformité à ce que le Client a commandé.

8.2.3. Le Décodeur reste la propriété de Belgacom jusqu'au paiement complet de son prix. Jusqu'à ce moment, il ne peut être cédé, transformé, donné en gage ou en nantissement ou prêté sous quelque forme que ce soit à des tiers par le Client, à qui il est interdit d'en disposer de façon quelconque. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur le Décodeur, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Belgacom afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Les risques sont transférés au Client à partir de la livraison ou du retrait du Décodeur. Dès cet instant, le Client supporte les risques de perte, de vol et de destruction partielle ou totale du Décodeur.

8.2.4. Sans préjudice des droits légaux du Client, le Décodeur ou toute autre équipement vendu par Belgacom est couvert par une garantie « matériel » contre tout défaut matériel ou vice de fabrication. La durée de la garantie est de deux ans, sauf dispositions contractuelles contraires. Le délai prend cours à compter de la date de retrait ou de livraison du Décodeur ou de la date de la facture de tout autre équipement vendu par Belgacom. La garantie n'est valable que pour autant que le Client utilise l'appareil terminal en bon père de famille et dans des circonstances normales. La garantie ne sera accordée que sur présentation de la facture, du ticket de caisse ou du certificat ad hoc complété par Belgacom. Belgacom met tout en œuvre pour remettre le Décodeur en bon état de fonctionnement dans les meilleurs délais. Elle détermine seule quelles sont les réparations et/ou remplacements nécessaires. Toutefois le Client a le droit d'exiger de Belgacom la réparation du Décodeur ou son remplacement, dans les deux cas, sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné.

Si le Client n'informe pas Belgacom d'un défaut de conformité au plus tard 2 mois suivant la constatation de ce défaut, le Client perd tous ses droits dans le cadre de la loi sur la vente aux consommateurs ainsi que le droit de demander des dommages-intérêts.

Le Client doit, selon ce qui est prévu sur le certificat de garantie, contacter le service technique compétent ou rapporter le Décodeur ou tout autre équipement défectueux dans un point de vente Belgacom, dans son emballage d'origine ou dans un autre emballage garantissant une sécurité analogue. Le Décodeur ou tout autre équipement est, selon la nature de la panne, réparé sur place, échangé ou rentré en atelier.

Le délai de garantie applicable à un Décodeur ou tout autre équipement réparé ou remplacé expire au moment de l'échéance du délai de garantie applicable au Décodeur ou tout autre équipement acheté, augmenté avec les éventuelles périodes de réparation et/ou remplacement, sans toutefois pouvoir être inférieur à trois mois.

La garantie ne couvre pas :
a) les dommages de toute nature dont l'origine ne serait pas antérieure à la vente ;

b) les dommages, les dérangements et les défectuosités dus à une faute du Client ou dont la cause est extérieure à l'appareil: détérioration accidentelle, mauvaise utilisation ou mauvais entretien, non-observation des instructions du mode d'emploi, foudre, humidité, surtensions ainsi que tout autre cas de force majeure;
c) la réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, etc.), le remplacement des biens consomptibles (piles, batteries, papier, encre, etc.) et la fourniture en produits de nettoyage ;
La garantie n'est pas applicable :
- si le Client modifie ou répare le Décodeur lui-même ou avec les services de personnes non désignées par Belgacom;
- ou s'il enlève ou falsifie les numéros de fabrication et/ou les marques du Décodeur.

Belgacom n'est, en aucun cas, responsable pour la perte des données personnelles du Client stockées dans le Décodeur.

8.3. Le Client est expressément informé que Belgacom se réserve le droit de modifier à tout moment le Décodeur ou tout autre équipement, en cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer le Service. Ces modifications peuvent être effectuées à distance, de manière automatique mais, il est également possible que des nouveaux modèles de Décodeurs ou tout autre équipement soient mis sur le marché. Dans toute la mesure du possible, Belgacom essaiera de préserver la compatibilité des anciens modèles de Décodeur ou tout autre équipement avec l'évolution du Service. Toutefois, lorsque cette compatibilité n'est plus possible, le Client doit faire les démarches nécessaires pour procéder au remplacement du Décodeur ou tout autre équipement s'il veut poursuivre sa souscription au Service.

8.4. Le Client reconnaît et accepte que ce Décodeur ou tout autre équipement est protégé par différents droits intellectuels de Belgacom ou de ses fournisseurs et que sa composition doit être considérée comme confidentielle. En ce qui concerne les éléments du Décodeur ou tout autre équipement ainsi protégés, Belgacom concède au Client un droit d'utilisation personnel et privé dans l'unique but de permettre la bonne prestation du Service. Toute utilisation non autorisée, en particulier le démontage, la combinaison avec du matériel non autorisé, la reproduction, la modification, la décompilation des programmes d'ordinateur, leur communication au public, leur installation sur du matériel autre, le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser du matériel autre que celui prévu par le Contrat, notamment des décodeurs, cartes ou modem pirates, permettant d'accéder au Service, est interdite et est susceptible de poursuites pénales.

Dans certains cas, pour certaines composantes du Décodeur ou tout autre équipement, des conditions de licence supplémentaires seront communiquées au Client pour certains programmes informatiques.

Le Client ne peut pas retirer ou camoufler les éventuelles mentions de propriété ou marques figurant sur le Décodeur ou tout autre équipement enlever ou rendre invisibles les numéros de série de ses différentes composantes. Toute violation de ces obligations peut entraîner des poursuites civiles et pénales.

8.5. Le Client reconnaît et accepte que le Décodeur est associé à sa ligne et que toute utilisation du Décodeur est effectuée sous la responsabilité du Client. Dans ce cadre, le Client s'engage à avertir immédiatement Belgacom du fait qu'il n'utilise plus le Décodeur pour que Belgacom puisse procéder à la désactivation de ce dernier. Belgacom s'engage à procéder à la désactivation dans les 3 jours ouvrables. Aussi longtemps que cette désactivation n'a pas lieu, le Client reste responsable de toute utilisation qui serait effectuée de son Décodeur.

9. Droits intellectuels sur le Contenu

9.1. Le Contenu mis à la disposition du Client est protégé par la législation relative aux droits intellectuels, particulièrement par le droit d'auteur et les droits voisins et par d'autres droits exclusifs de tiers. Le prix payé par le Client comprend les montants qui sont alloués aux divers ayants-droits. Belgacom rappelle au Client que la piraterie nuit à la création artistique et que toute utilisation du Contenu qui n'est pas expressément autorisée ainsi que le contournement de mesures techniques de protection des œuvres constituent des actes de contrefaçon aux droits de Belgacom et de tiers, susceptibles de poursuites civiles et pénales.

9.2. Le Client reconnaît et accepte qu'il ne peut utiliser le Service, y inclus le Décodeur que pour son usage familial et privé. Il ne peut notamment pas procéder ou autoriser une utilisation, un enregistrement, une copie ou une fixation du Contenu par des tiers, soit en le diffusant, soit en le copiant pour des tiers. Le Client est averti que permettre à un tiers d'accéder au Service via le branchement sur le Décodeur ou la ligne du Client ou bien une utilisation commerciale du Service sont strictement interdits. En cas de perte ou de vol du Décodeur, le Client doit en informer Belgacom le plus rapidement possible, afin de lui permettre de lutter contre les actes de contrefaçon éventuels. La responsabilité du Client n'est levé que 24h après une telle notification.

Belgacom peut en outre bloquer ou restreindre l'enregistrement et la fixation de certains Contenus à la demande des ayant-droits sur ledit programme.

9.3. Le Client s'engage à ne pas contourner les éventuelles mesures techniques qui protègent le Contenu ou restreignent son utilisation et à respecter toutes les limitations qui lui sont communiquées quant à l'utilisation de ce Contenu. Le Client reconnaît que certains Contenus sont mis à disposition du Client à condition qu'il ne les enregistre pas.

9.4. Le Client garantit Belgacom contre toute plainte ou action de tiers résultant d'une utilisation illégale par le Client du Contenu ou du Service ou d'une utilisation non autorisée par le Contrat.

9.5. Sauf autorisation expresse, le Service est exclusivement destiné à l'utilisation dans le cadre du cercle privé de la famille. Toute autre utilisation contre paiement ou non est interdite. Il est notamment interdit de distribuer ou de communiquer au public le Service, en tout ou en partie, de le mettre à disposition, en dehors du cercle privé de la famille ou de le rendre public de quelque manière que ce soit. Le Client garantit Belgacom de tout recours suite à une utilisation non conforme aux présentes conditions générales.

10. Responsabilité et Garanties

10.1. Belgacom met en œuvre tous les efforts raisonnables dont elle dispose pour assurer un service ininterrompu, que le Service soit de bonne qualité et rectifier les éventuels mauvais fonctionnements. Toutefois, Belgacom ne donne aucune garantie quant à un fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service.

Outre les interruptions prévues à l'article 6.2., Belgacom peut interrompre le Service à tout moment, sans mise en demeure, préavis ni indemnités, lorsque
- l'installation terminale et privée est susceptible de porter atteinte au bon fonctionnement du Service ou du réseau de Belgacom en général;
- le Client utilise le Service de manière non autorisée, notamment en piratant ou en permettant le piratage des programmes.

10.2. Belgacom n'a aucune influence sur le Contenu des tiers et n'offre, par conséquent, aucune garantie sur la qualité, la légalité de celui-ci et n'assume aucune responsabilité corrélative. Elle n'est pas davantage responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son réseau ou via le Service. De manière générale, Belgacom n'assume aucune responsabilité pour le Contenu et les modifications d'horaires ou de programmes édités par des tiers ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

10.3. Le Client est averti et accepte que l'utilisation du Service peut influencer la vitesse de son abonnement accès Internet et accepte cet inconvénient.

10.4. De manière générale, la responsabilité de Belgacom n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. De plus, le Client reconnaît et accepte que Belgacom n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Belgacom serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à l'équivalent du montant correspondant à 3 mois d'abonnement au bouquet de base.

11. Prix, facturation et paiement

11.1. Les montants qui ne sont pas dus au moment de la conclusion du Contrat ou de la livraison du Décodeur, sont facturés par le biais de la facture Belgacom du Client suivant les conditions et modalités prévues dans le conditions générales de Belgacom relatives au service de téléphonie ou à l'accès Internet du Client auprès de Belgacom. Ces conditions générales sont disponibles sur demande ou bien sur le site web de Belgacom.

11.2. La 1ère facture comprend
- les frais d'activation du Service;
- le cas échéant, les frais relatifs à la livraison et l'installation du Décodeur et du Service ;
- le cas échéant, le prix de la location du Décodeur et/ou des optionscommandées calculés au prorata depuis le jour de son activation jusqu'au jour de l'établissement de la facture;
- le cas échéant, le prix de chaque Offre commandée, calculé lorsque l'offre est proposée sous forme d'abonnement au prorata depuis le jour de l'activation de cette Offre jusqu'au jour de l'établissement de la facture;
- les montants déjà connus comme dus pour la période de facturation suivante du Service.

11.3. Les facturations suivantes comprendront les montants déjà connus comme dus pour la période de facturation suivante du Service ainsi que les montants supplémentaires qui seraient dus entretemps pour la période antérieure.

11.4. Belgacom peut revoir et adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation. Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat conformément à l'article 12.

11.5. Dans certaines hypothèses, Belgacom offre un service de "cash collecting", c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Belgacom des produits/services distribués via son réseau mais vendus par des tiers. Le tiers étant le vendeur, le contrat d'achat est directement conclu entre le Client et le tiers. Le rôle de Belgacom se limite à une facilitation du paiement. Belgacom n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat lui-même. En cas de plainte, le Client doit s'adresser directement au tiers vendeur. Le montant relatif à cet achat, tva incluse, sera repris de manière séparée sur la facture de Belgacom sous la forme d'un énoncé qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat doit s'adresser au préalable au tiers vendeur.

11.6. Pour le surplus, dans le cas où le Client dispose d'une ligne téléphonique ou d'un accès Internet auprès de Belgacom, toutes les conditions générales de téléphonie et de fourniture d'Internet sont d'application.

12. Modification du Contrat

12.1. Belgacom se réserve le droit de modifier, à n'importe quel moment, les caractéristiques du Service ou les conditions contractuelles y relatives. Elle notifie ces modifications de la manière qui lui semble appropriée. La publication d'un avis sur l'interface tv du Service ou une mention sur la facture, sont réputées constituer des méthodes de notification appropriées.

12.2. Ces modifications entrent en vigueur immédiatement à moins qu'elles ne concernent une modification substantielle des conditions contractuelles en défaveur du Client ou une augmentation des prix. Dans ces cas, les nouvelles conditions deviennent applicables 30 jours calendrier après leur notification.

12.3. Le Client qui n'accepte pas une modification substantielle des conditions contractuelles en sa défaveur peut résilier le Contrat, sans pénalités, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification. Le Client qui n'accepte pas une augmentation des prix peut résilier le Contrat, sans pénalités, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la 1ère facture après l'entrée en vigueur de l'augmentation. Cette résiliation doit être notifiée par l'envoi d'une lettre recommandée ou par la signature du formulaire adéquat dans un point de vente Belgacom

A défaut de résiliation dans les délais précités, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions. Dans tous les cas, tous les montants relatifs aux Modules commandés dont la période de facturation a déjà été entamée, sont dus.

13. Données personnelles

13.1. Les données à caractère personnel fournies par le Client et les données collectées par Belgacom concernant l'usage que le Client fait des services de Belgacom TV sont enregistrées dans les bases de données de Belgacom (Bd du Roi Albert II, 27 à 1030 Bruxelles). Dans ce cadre, le Décodeur est également équipé d'un logiciel qui permet l'enregistrement et le relevé des opérations effectuées avec le Décodeur.

Toutes ces données sont traitées en vue
- de permettre la bonne exécution du Contrat ;
- de la gestion de la Clientèle ;
- d'effectuer des études de marché et établissements de profils d'utilisation;
- de la recherche de la fraude comme, par exemple, des violations de droits intellectuels;
- de réaliser des opérations d'information ou de promotion sur les produits et services de Belgacom et/ou de ses filiales, comme Skynet, par tous moyens, notamment par lettre et/ou par e-mail. Ces informations peuvent être personnalisées sur base de l'usage que le Client fait des services et produits de Belgacom. Si le Client ne souhaite pas être sollicité dans ce cadre, il peut, à tout moment, s'y opposer en adressant sa demande sur www.belgacom.be/tvdata.

Les données collectées peuvent être communiquées à des tiers si cette communication est nécessaire pour fournir le Service ou si le Client a donné son consentement pour une telle communication.

13.2. En justifiant préalablement de son identité et moyennant demande écrite, datée, signée et adressée au service Clientèle de Belgacom, le Client peut obtenir gratuitement la communication des données qui le concernent, ainsi que, le cas échéant, la rectification des données qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes.

13.3. Le Client informe Belgacom en temps utile de toute modification des données fournies à Belgacom dans le cadre de ce Contrat.

14. Conclusion et durée du Contrat

14.1. Le Contrat est conclu à partir du moment où Belgacom accepte la souscription du Client au Service. Toutefois, il est possible qu'à la suite de l'activation du Décodeur, Belgacom estime que la qualité du Service est insuffisante pour des raisons techniques qui n'apparaissent qu'à ce moment là. Dans un tel cas, le Contrat est résolu immédiatement et de manière rétroactive sans donner lieu à une quelconque indemnité dans le chef d'une des parties.

14.2. Sauf disposition contraire, le contrat est conclu pour une durée initiale d'un (1) an et ce pour tout nouveau raccordement. A l'échéance pour le client consommateur, il sera reconduit automatiquement pour une durée indéterminée. Le Client peut alors le résilier à tout moment moyennant un préavis de 1 mois notifié par lettre recommandée à la poste. Si le contrat est conclu avec un client professionnel (client non consommateur), à l'échéance de sa durée initiale, le contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le contrat initialement conclu, sauf si le client résilie son contrat à la fin de la période contractuelle convenue moyennant un délai de préavis d'un mois notifié par lettre recommandée à la poste.

14.3. Au cours de l'exécution du Contrat, le Client peut commander les différents Offres du Service comme suit:

La commande initiale se fait
- pour une période de 12 mois pour le bouquet de base;
- pour une période de 12 mois pour l'Offre Complémentaire du Foot;
- pour les Clients abonnés avant 01/02/2010, pour une durée de 12 mois pour l'option « comfort view »/ enregistrement et pause live ;
- pour une période de 4 mois pour les Offres Complémentaires ou chaînes thématiques;
- pour une période de 4 mois pour les formules de Video on Demand prévues sous forme d'abonnement dans l'Offre.

En ce qui concerne les offres thématiques, pendant le premier mois de leur souscription initiale, le Client peut, sans pénalités, modifier ou résilier sa commande et ne payer que les coûts proportionnels au nombre des jours pendant lesquels l'Offre thématique était souscrite.

Ces abonnements sont prolongés, de manière tacite, pour une période indéterminée, à moins que le Client n'y mette fin moyennant un préavis d'1 mois calendrier avant la fin de la période d'abonnement initiale, notifié soit par lettre recommandée à la poste, soit en se rendant personnellement dans un point de vente de Belgacom et en y signant le formulaire adéquat.

Après la période d'abonnement initiale, le Client peut mettre fin à un abonnement, à tout moment, moyennant les mêmes modalités de préavis.

14.4. Si pendant le Contrat le Client a commandé des Offres dont la durée dépasse la date de la fin du Contrat énoncée à l'article 14.2. ci-dessus, le Contrat est, en ce qui concerne ces Offres, automatiquement prolongé jusqu'à la fin de la période de validité de l'abonnement en cours des Offres concernées.

15. Résiliation anticipée

15.1. Lorsque le Client désire mettre fin de manière anticipée au Contrat (comme indiqué à l'article 15.2. ci-après) ou à une Offre commandée, ou si Belgacom doit résilier le Contrat en cas de non-respect par le Client de ses obligations, tous les montants relatifs au Service dont la période de facturation a déjà été entamée, sont dus.

15.2. Le Client peut mettre fin au Contrat ou à une Offre commandée avant l'échéance normale de celui-ci pour quelque raison que ce soit, moyennant un préavis d'1 mois calendrier, notifié par lettre recommandée à la poste.

Dans ce cas, Belgacom a la faculté d'exiger de plein droit une indemnité de dédit pour rupture anticipée du Contrat ou de l'Offre. Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement comme suit :

Si le Client ou Belgacom résilie le Contrat pendant la période contractuelle initiale de 1 an, le Client doit payer à Belgacom:
- désactivation générale au Service : 50 euros;
- en cas de location du Décodeur ou d'option « Comfort View » pour les Clients antérieurs au 01/02/2010 : 100% des sommes encore dues jusqu'à la fin normale de la période contractuelle en cours pour cette location et/ou option;

Si le Client ou Belgacom résilie une Offre commandée pendant la période de validité de cette Offre, le Client doit payer à Belgacom:
- en cas de désabonnement à l'Offre de base de la Télédistribution : 25 euros;
- en cas de désabonnement à une Offre Complémentaire thématique de l'Offre Télédistribution : 25 euros/Offre thématique;
- en cas de désabonnement à des chaînes tv thématiques de l'Offre Télédistribution disponibles hors bouquet: 5 euros/chaîne tv;
- en cas de désabonnement à une formule de Video on Demand prévue sous forme d'abonnement : 10 euros;
- en cas de désabonnement à une formule d'abonnement du Foot : 25 euros par formule d'abonnement Foot commandée. Toutefois, cette pénalité ne s'applique pas à la formule foot liée à un club de foot particulier, lorsque ce club est déclassé en cours d'abonnement.

La résiliation de l'Offre de Base entraîne de facto la résiliation de toute Offre Complémentaire.

Ces indemnités de résiliation anticipée ne sont pas dues si le Client (ou ses ayants droit) peut invoquer un des motifs légitimes suivants :
- déménagement hors zone couverte par le Service;
- décès.

15.3. Le Contrat prend fin immédiatement, de plein droit, sans mise en demeure préalable, dans le cas où l'une des parties se trouve en état de cessation de paiement, insolvabilité financière, reglèment collectif de dette, faillite ou liquidation.

15.4. Belgacom a le droit de résilier immédiatement le Contrat, de plein droit, sans mise en demeure préalable ni indemnisation pour le Client en cas de faute grave du Client, notamment en cas de
- perturbation par le Client du Service ou, de manière générale, du réseau de Belgacom;
- utilisation non autorisée du Service ou du Décodeur, notamment piratage, tentative de piratage, mise à disposition de tiers du Contenu.

De plus, en cas de dol ou fraude de la part du Client, Belgacom peut exiger, en plus du paiement du prix dû pour la période où le Service a été presté, le versement de dommages et intérêts couvrant tous les frais techniques, administratifs et juridiques résultant de ce dol ou fraude.

15.5. Dans l'hypothèse où le Client a souscrit au Service sans commander d'Offre ni utiliser de manière active son Décodeur pendant au moins 3 mois, Belgacom est autorisée à résilier le Contrat immédiatement, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité.

15.6. En cas de non exécution par le Client de ses obligations contractuelles, Belgacom est en droit de suspendre tout ou partie du Service..

15.7. En dehors des cas prévus ci-dessus, chaque partie peut résilier le contrat en cas de non-respect de ses obligations par l'autre partie. La résiliation n'interviendra qu'après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendrier à compter de sa date de notification par tout moyen approprié si la résiliation est effectuée par Belgacom, par lettre recommandée si la résiliation est effectuée par le Client.

15.8. Dans l'hypothèse où le Service est techniquement lié à l'existence d'une ligne téléphonique ou d'un accès Internet large bande auprès de Belgacom, toute suspension ou résiliation du contrat entre Belgacom et le Client pour cette ligne téléphonique ou cet accès Internet aux torts du Client implique automatiquement la suspension ou la résiliation du contrat pour le Service aux torts du Client.

15.9. Si dans le cas d'une Offre, un modem a été mis gratuitement à la disposition du Client et que ce dernier résilie son Contrat, le Client devra restituer le modem dans les 3 jours ouvrables qui suivent la résiliation du contrat. Si la restitution n'intervient pas dans ce délai, un montant de 50€ est facturé au Client Le Client sera tenu de dédommager Belgacom pour toute dégradation ou défectuosité du modem qui ne résulte pas de l'usage normal.

16. Cessibilité du Contrat et sous traitance

16.1. Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers que moyennant le consentement écrit et préalable de Belgacom. En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

16.2. Belgacom est autorisée à céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle a en vertu du Contrat à un tiers. De plus, elle peut faire exécuter tout ou partie de ses obligations par un sous-traitant de son choix. Dans ce cas, elle reste responsable vis-à-vis du Client de la bonne exécution de ses obligations par le sous-traitant.

17. Droit applicable et Règlement des différends

Le Contrat est soumis au droit belge. Toute contestation relative à son interprétation ou à son exécution est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

Tout Client qui n'est pas satisfait du traitement réservé par Belgacom à une plainte peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél: 02/223.06.06 fax: 02/219.77.88, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.